



Handläggare: Ulrika Klemets  
och Maria Svedberg

Till  
XTillX

## **Tertialrapport 2 Norrmalms stadsdelsnämnd**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Tertialrapporten godkänns.
2. Stadsdelsnämnden begär stimulansbidrag för utbyggnad av en avdelning på förskolan på Torsgränd 17-19 om 0,8 mnkr.
3. Stadsdelsnämnden begär budgetjustering för omställningskostnader inom omsorg om personer med funktionsnedsättning om totalt 0,5 mnkr.
4. Stadsdelsnämnden begär budgetjustering för ökade hyreskostnader till Micasa AB om 1,8 mnkr.
5. Stadsdelsnämnden begär budgetjustering för ökade nettohyreskostnader om 0,5 mnk till följd av hyresrabatter till hyresgäster inom Micasa ABs fastigheter.
6. Stadsdelsnämnden redovisar omslutningsökning om totalt 12,2 mnkr.
7. Paragrafen justeras omedelbart.

### **Samverkansversion**

Christina Rapp Lundahl  
stadsdelsdirektör

## Sammanfattande analys

I budget för 2012 med inriktning för 2013 och 2014 har kommunfullmäktige formulerat tre inriktningsmål med tillhörande mål för olika verksamhetsområden.

Nedan sammanfattas på vilket sätt Norrmalms stadsdelsnämnd bidrar till inriktningsmålen.

### 1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Fyra av de fem tillhörande målen för verksamhetsområdet bedöms uppfyllas under året. Liksom föregående år bedöms målet *Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande* inte helt uppnås. Trots att arbetslösheten är relativt låg på Norrmalm och att andelen som uppbär försörjningsstöd är bland de lägsta i staden är antalet hushåll som uppbär försörjningsstöd fortfarande högt. De som uppbär försörjningsstöd står ofta långt ifrån arbetsmarknaden och har ett långvarigt behov av bidrag. Vidare påverkas kostnadsutvecklingen i innerstaden av att flertalet brukare är ensamstående hushåll utan barn som inte har rätt till andra ersättningar som t.ex. bostadsbidrag, det är högre hyror i genomsnitt för staden och andrahands- och inneboendehyror är dyrare.

Under sommaren har 150 Norrmalms ungdomar haft sommarjobb inom de olika verksamheterna, bland annat äldreomsorg och förskola.

Stadsdelsnämnden bidrar till delmålet *Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa* bl.a. genom att en stor del av verksamheten upphandlats i konkurrens och att fler aktörer därigenom fått möjlighet att bedriva verksamhet på Norrmalm.

Stadsdelsnämnden bidrar till målet om att *Stockholms livsmiljö ska vara hållbar* genom att minska negativ miljöpåverkan från de egna verksamheterna och verka för att stadsmiljön utvecklas på ett hållbart sätt.

Målet om att *Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna* uppfylls bl.a. genom att kulturutbudet för barn och ungdomar utvecklas i samarbete med stadsbiblioteket och externa aktörer. Inom vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter för äldre erbjuds olika former av kulturella aktiviteter. Det finns också flera träfflokaler för äldre med ett rikt utbud av aktiviteter.

Till inriktningsmålet hör även målet om att *Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning*. Stadsdelsnämnden vidtar åtgärder för att öka tryggheten genom samverkan i det lokala brottsförebyggande rådet. Parkupprustningar genomförs kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel.

## 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De fyra tillhörande målen för verksamhetsområdet bedöms uppfyllas helt under året.

Målet *Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald* uppfylls genom att valfrihet erbjuds inom alla stadsdelsnämndens verksamhetsområden. E-tjänsten Jämför Service är den viktigaste informationskanalen på stadens hemsida och kompletteras av material i tryckt form och den information som handläggarna ger anpassad utifrån den enskildes behov.

Delmålet *Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas* uppnås bland annat genom att barnomsorgsgarantin uppfylls och en ny förskola med 95 platser har öppnat. Ett prioriterat område är att höja förskollärartätheten. Vidare pågår ett utvecklingsarbete, som majoriteten av förskolans medarbetare deltar i, med IT som pedagogiskt verktyg för personalen i deras kontakt med barnen.

Det tredje målet *Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg* uppfylls genom hög kvalitet inom alla stadsdelsnämndens verksamhetsområden. Förvaltningen har en god samverkan med skolorna, både de kommunala och de fristående och erbjuder i stor omfattning föräldrastödsutbildningar. För de äldre införs värdighetsgarantier som knyter an till stadens värdegrund för äldreomsorgen.

Stadsdelsnämnden bidrar på flera sätt till målet *Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten*. Fokus ligger på att stärka ledarskapet och medarbetarskapet. Alla chefer ansvarar för att skapa medvetenhet hos medarbetarna om vikten av att ständigt utveckla sitt arbete. Förvaltningens arbete med lean fortsätter vilket bl.a. innebär att alla medarbetare förväntas delta aktivt i verksamhetsutveckling. Hälsoarbetet är en prioriterad medarbetarfråga. Sjukfrånvaron har ökat något, men strävan är att nå årsmålet på 4,9 %.

## 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. De två tillhörande målen för verksamhetsområdet bedöms kunna uppfylls helt. Nämnden prognostiserar ingen avvikelse mot budget efter resultatdispositioner.

Målet *Alla verksamheter som staden finansierar ska vara effektiva* uppnås bl.a. genom att arbetet med ständiga förbättringar enligt lean utvecklats och utökats. Samtliga verksamheter arbetar med lean för att skapa en effektiv och flexibel organisation med smidiga arbetsprocesser. För att säkerställa att verksamheterna, oavsett driftsform, håller god kvalitet görs uppföljningar på både verksamhets- och individnivå. Beställarkompetensen utvecklas, bl.a. genom att förvaltningen deltar i det stadsövergripande arbetet med ta fram instrument för likvärdig uppföljning.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

#### 1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

##### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

I Vision 2030 är samhällsservicen offentligt finansierad, men driften präglas av mångfald. Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att kommunfullmäktiges mål uppfylls.

Förvaltningen samverkar med sina entreprenörer för att utveckla verksamheterna bland annat genom informationsutbyte, projekt och utbildningar. Verksamheterna följs fortlöpande och systematiskt upp för att säkerställa att entreprenörerna följer de avtal som tecknats och att verksamheten håller god kvalitet.

Förvaltningen har bjudit in utförarna till möten för att stärka samarbetet och bland annat informerat de fristående förskolorna om stadens gemensamma kö.

| KF:s indikatorer                                                                                  | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)                                           |                  |               | 42 %   | 35 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt |                  |               |        |             |        |

##### NÄMNDMÅL:

#### Det finns goda förutsättningar för företag och organisationer att driva verksamheter

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|----------------------|------------|-----------|-----------|
|----------------------|------------|-----------|-----------|

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Förvaltningen arbetar för att de fristående förskolorna ska gå med i stadens gemensamma förskolekö.                  | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.                                     | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen genomför möten med de fristående förskolorna om möjligheten att driva förskoleverksamhet i Hagastaden. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Utvecklingsmöten för kvalitet med leverantörer och samarbetspartners.                                                | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande



Uppfylls delvis

I Vision 2030 är Stockholmsregionen en integrerad arbets- och utbildningsmarknad med ett stort utbud av arbeten och utbildningar. De möjligheter som utbudet i regionen medför ska utnyttjas så att den som idag inte är självförsörjande ska kunna bli det.

Stadsdelsnämnden har inte heller under det andra tertialet nått tillräckligt långt för att kunna uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. Antalet hushåll med försörjningsstöd har minskat något jämfört med första tertialen och uppgick under första halvåret i genomsnitt till 247 per månad.

För 2012 prognostiseras ett underskott på 5,8 mnkr. Det finns flera faktorer som särskilt påverkar kostnadsutvecklingen i innerstaden. Exempelvis är större delen av biståndstagarna ensamstående utan barn och har därmed interätt till exempelvis bostadsbidrag. Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas även av att hyrorna är högre än genomsnittligt för staden, vilket också gäller andrahands- och inneboendehyror.

Antalet biståndstagare med socialmedicinska arbetshinder uppgick i juni till totalt 61 personer. Av det totala antalet biståndstagare på Norrmalm har under perioden januari-juli sammanlagt 25 personer varit aktuella för Jobbtorg-resurs, varav 2 personer gått vidare till egen eller annan försörjning.

Försörjningsstödsenhetens egen verksamhet – AR-teamet – för personer som inte klarar Jobbtorg-resurs har hittills i år arbetat med 28 personer från Norrmalm, varav 4 av dessa gått vidare till egen eller annan försörjning.

I år har 150 Norrmalmsungdomar fått sommarjobb inom bland annat förskola och äldreomsorg vilket är en ökning från förra sommaren med 63%. En öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning har inrättats på Norrmalm, vilket medfört att det inte längre är någon kö till rådgivarna.

| KF:s indikatorer                                                                                     | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|----------------|
| Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)                               | 150 st           |               | 95 st  | öka         | 2012           |
| Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd                                | 0,5 %            | 0,5 %         | 0,5 %  | 4,5 %       | Tertial 2 2012 |
| Kommentar:<br>Andelen barn som lever i familjer har minskat med 0,1 % sedan första tertialet.        |                  |               |        |             |                |
| Andel barn som växer upp i familjer med ensamstående föräldrar som är beroende av ekonomiskt bistånd | 0,4 %            | 0,4 %         | 0,4 %  | 2,4 %       | Tertial 2 2012 |
| Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen                        | 0,44 %           | 0,5 %         | 0,5 %  | 2,4 %       | Tertial 2 2012 |

| KF:s indikatorer                                                                                                       | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|----------------|
| Andel ungdomar 18-24 år som är beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till samtliga 18-24 åringar i befolkningen | 0,5 %            | 0,5 %         | 0,5 %  | 2,0 %       | Tertial 2 2012 |

|                                                                                                       |        |       |       |       |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|----------------|
| Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare | 0,29 % | 0,3 % | 0,3 % | 1,4 % | Tertial 2 2012 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|----------------|

| KF:s aktiviteter                                                                                        | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
| Införa öppen mottagning för budget- och skuldrådgivning, öppen varje vecka                              | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

Kommentar:

Fr.o.m. april erbjuder budget- och skuldrådgivningen öppen mottagning en eftermiddag i veckan, vilket betyder att det finns möjlighet att ta emot 16 besök à 45 minuter. Detta innebär ökade möjligheter för boende i innerstaden att snabbt kunna få råd och stöd. Hittills har sammanlagt cirka 100 personer vänt sig till mottagningen, varav ett tjugotal norrmalmsbor. Införandet av öppen mottagning har också medfört att det inte längre är någon väntetid. Tidigare rörde det sig om cirka tre månaders väntetid.

|                                                                                                                                                                                                                                                       |            |            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|
| Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om att i samverkan med stadsdelsnämnder och socialnämnden utvärdera de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls samt utveckla arbetsmarknadsinsatser för de aspiranter som står långt från arbetsmarknaden | 2012-01-01 | 2012-12-31 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
|------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|

Kommentar:

En representant från försörjningsstödsenheten deltar i aktiviteten.

|                                                                                                                                                                                                                             |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Medverka i arbetsmarknadsnämndens uppdrag om samverkan med stadsdelsnämnderna och socialnämnden, utveckla arbetsmarknadsinsatser och ett gemensamt sätt att bedöma vilka som kan anses stå till arbetsmarknadens förfogande | 2012-01-01 | 2012-12-31 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|

Kommentar:

En representant från försörjningsstödsenheten deltar i aktiviteten.

|                                                                                                                                                                                        |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Kommunstyrelsen har i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna, arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden ta fram förslag på "en väg in" för personer som söker ekonomiskt bistånd | 2012-01-01 | 2012-12-31 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|

Kommentar:

En representant från försörjningsstödsenheten deltar i aktiviteten.

#### NÄMNDMÅL:

#### Individen klarar sin egen försörjning

Uppfylls delvis

Det finns flera faktorer som särskilt påverkar kostnadsutvecklingen i innerstaden. Exempelvis är större delen av biståndstagarna ensamstående utan barn och har därmed interänt till exempelvis bostadsbidrag.

Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas även av att hyrorna är högre än genomsnittligt för staden, vilket också gäller andrahands- och inneboendehyror. Kostnadsutvecklingen påverkas också av att beloppet för att få frikort för sjukvård och läkemedel höjts.

Arbetslösheten är relativt låg i norra innerstaden och ligger strax under 2 %. Andelen personer med försörjningsstöd uppgår till cirka 0,5 %.

De som idag ansöker om försörjningsstöd står, liksom tidigare, långt från arbetsmarknaden. En tredjedel är unga vuxna och mer än hälften har socialmedicinska arbetshinder med en komplex problematik i form av fysisk eller psykisk ohälsa, kognitiva funktionsnedsättningar, tidigare eller



pågående missbruksproblematik. I norra innerstaden uppgick i juni månad antalet biståndstagare med socialmedicinska arbetshinder till totalt 159. Närmare 40 % av dessa var bosatta på Norrmalm.

Av totala antalet biståndstagare i norra innerstaden har under perioden januari-juli sammanlagt 71 personer varit aktuella vid Jobbtorg-resurs, varav 9 % gått vidare till egen eller annan försörjning. Hittills i år har sammanlagt 62 personer i norra innerstaden deltagit i verksamheten vid arbetsmarknads- och rehabiliteringsteamet (AR-teamet), försörjningsstödsenhetens egen verksamhet. Av dessa har 21 % gått vidare till egen eller annan försörjning.

| Nämndens indikatorer                                                                                                     | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|----------------|
| Andel personer med socialmedicinska och rehabiliteringsskäl i egen verksamhet som går till egen eller annan försörjning. | 14,29 %          | 25 %          | 25 %   | Tertial 2 2012 |

Kommentar:

Arbetsmarknads- och rehabiliteringsteamet (AR-teamet) är en delverksamhet inom försörjningsstödsenheten. Verksamheten erbjuder individuellt skräddarsytt stöd till deltagarna i syfte att stärka den enskilde att uppnå egen eller annan försörjning. Hittills i år har 62 deltagare varit aktuella, varav 28 personer tillhör Norrmalm. Av dessa har fyra personer gått vidare till egen eller annan försörjning.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

Uppfylls helt

I Vision 2030 har befolkningsökningen i regionen inte lett till ökad miljöbelastning, vilket gjort Stockholm till ett internationellt föredöme. Stadsdelsnämnden bidrar i hög utsträckning till att kommunfullmäktiges mål uppfylls.

Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till en hållbar livsmiljö genom att i sina egna verksamheter leasa miljöbilar, ställa krav på tankning av förnyelsebara drivmedel, öka andelen ekologiska livsmedel, ställa miljökrav vid inköp och upphandling, minska elanvändningen och förbrukningen av kontors- och engångsmaterial, källsortera avfall samt verka för god inomhusmiljö. Inom miljöområdet kommer utbildning för miljöombud genomföras.

Arbetet med att genomföra åtgärder för att öka andelen av storkök som sorterar ut matavfall för biologisk behandling fortgår. Kontakter har tagits med hyresvärdar och rutiner har börjat formas för att så många som möjligt av storköken ska kunna börja sortera ut matavfall. Från och med september kommer stadsdelsförvaltningen att byta ut två biogasbilar till elbilar.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål     | KF:s årsmål                   | Period        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------------|-------------------------------|---------------|
|   Andel dubbdäck<br>Uppfylls helt                                                                                                           |                  |               | 0 %        | tas fram av nämnden/styrelsen | 2012          |
|   Andel elbilar<br>Uppfylls helt                                                                                                            |                  |               | 66 %       | 5 %                           | 2012          |
|  Andel miljöbilar i stadens bilflotta                                                                                                                                                                                        | 100 %            | 100 %         | 100 %      | 100 %                         | Aug 2012      |
|  Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar                                                                                                                                                                                  | 86,78 %          | 90 %          | 90 %       | tas fram av nämnden/styrelsen | Halvår 1 2012 |
|  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår<br> Uppfylls helt |                  |               | 100 %      | 80 %                          | 2012          |
|  Elanvändning per kvadratmeter<br> Uppfylls helt                                                                                        |                  |               | 58 kwh/kvm | 35 kWh                        | 2012          |
| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  | Startdatum    | Slutdatum  | Avvikelse                     |               |
|  Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015                                                                                                                                       |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |                               |               |

#### NÄMNDMÅL:

**Norrmalms livsmiljö är hållbar**

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                                         | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|----------------|
|  Andel inköpta ekologiska livsmedel i nämndens verksamheter | 24,84 %          |               | 22 %   | Tertial 2 2012 |

Andel storkök i nämndens verksamheter som sorterar ut matavfall för biologisk behandling.

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                    | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Erbjudna miljöutbildning till förvaltningens miljöombud och övriga intresserade      | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Ett seminarium om hur nämndens verksamheter kan sänka elförbrukningen anordnas.     | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förskolorna genomför åtgärder för att återvinna matavfall för biologisk behandling. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Informera och motivera medarbetarna om vikten av att tanka förnyelsebart drivmedel  | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Inleda samarbete om energieffektivisering med förvaltningens större hyresvärdar     | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm

 Uppfylls helt

En av framtidsbilderna i Vision 2030 är att det rika utbudet av fritidsaktiviteter får barn och ungdomar att må bra både fysiskt, psykiskt och socialt.

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål utifrån att huvuddelen av nämndens aktiviteter och indikatorer uppnås.

Förvaltningen har genomfört en välbesökt och uppskattad familjedag i Vasaparken på Nationaldagen där barn och ungdomar fick uppleva olika kulturupplevelser som musik, teater och rockbandstävling.

Parkleken i Vasaparken har under vår och sommar haft öppet på torsdagskvällarna och då erbjudit kulturaktiviteter som t.ex. musik och dans.

Förskolans dag firades den 24 maj och då hade alla de kommunala förskolorna en utställning i Observatoriedammen. Utställningen visade barnens projektarbeten som fortgått under året i form av installationer av återvinningsmaterial.

Ungdomarna i stadsdelen har erbjudits aktiviteter som bandtävlingar, skrivarcirklar, teaterföreställningar och olika former av skapande aktiviteter. Aktiviteterna har genomförts i samverkan med Sven Harrys konstmuseum, Bonniers konsthall, Arena Accent, Stadsbiblioteket, Vasastans fritidsgård och skolor på Norrmalm.

Förvaltningen har i samarbete med frivilligorganisationer erbjudit olika kulturella aktiviteter vid vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter, samt ett flertal öppna träfflokaler för äldre som erbjuder ett rikt och varierat utbud av aktiviteter och social gemenskap.

Amygdalus Arbete och Fritid AB, som svarar för driften av Norrmalms dagliga verksamhet, kommer i september att arrangera en deltävling där personer som bor i gruppboende eller arbetar inom daglig verksamhet tävlar om vem som ska representera Stockholm i Väsby Melodifestival.

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                                                      | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Utbildningsnämnden ska i dialog med stadsdelsnämnderna, kulturnämnden och det fria kulturlivet utveckla Kulan för att ge fler barn och unga i skola och förskola möjlighet till kulturupplevelser | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

**Brukarna är nöjda med kulturaktiviteterna.**

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|----------------------|------------------|---------------|--------|--------|
|----------------------|------------------|---------------|--------|--------|

|                                                                                                 |  |  |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------|------|
| Andel brukare som är nöjda med aktiviteterna på Norrmalms vård- och omsorgsboenden.             |  |  | 60 % | 2012 |
|  Uppfylls helt |  |  |      |      |

|                                                                                                 |         |  |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|------|------|
| Andel föräldrar som anser att förskolan ger barnen möjligheter till kulturupplevelser.          | 59,95 % |  | 75 % | 2012 |
|  Uppfylls inte |         |  |      |      |

**Kommentar:**

I årets förskoleundersökning svarar föräldrarna dels på ett påstående om förskolan ger barnen möjligheter till kulturupplevelser, där ca 60 % av föräldrarna är nöjda. Däremot är det 90 % av föräldrarna som svarar att de är nöjda med att förskolan ger barnen möjligheter till eget skapande. Mot bakgrund av detta och resultat i andra uppföljningar bedömer förvaltningen att förskoleverksamheten uppnår nämndmålet kring kultur.

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|----------------------|------------|-----------|-----------|
|----------------------|------------|-----------|-----------|

|                                                                                                                                 |            |            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|
|  Förskolorna samarbetar med stadsbiblioteket | 2012-01-01 | 2012-12-31 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|

|                                                                                                                                                                           |            |            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|
|  Förvaltningen anordnar nationaldagsfirande i Vasaparken med inriktning barn och unga. | 2012-01-01 | 2012-06-06 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning**

 Uppfylls helt

I Vision 2030 har den aktiva samverkan mellan staden, fastighetsägarna, företagarna, medborgarna och polisen gjort Stockholm till världens renaste, tryggaste och mest tillgängliga huvudstad. Trygghet råder både i utemiljön och i hemmen.

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen samarbetar, genom det brottsförebyggande rådet, med bland andra trafikkontoret och polisen för att öka tryggheten och trivseln i stadsdelen.

Förnyelse, upprustning och skötsel av stadsdelens parker och grönområden styrs av den lokala parkplanen. Parkskötselentreprenaden ligger till grund för de insatser som håller grönytorna välskötta och attraktiva.

Parkupprustningar genomförs kontinuerligt för att öka trygghet och trivsel, t.ex. har upprustningen av lekplatsen i Tegnérunden färdigställts och invigts, programarbetet för Blåkråkan har påbörjats och upprustningen av Bellevueparken fortsätter. Den 25 augusti genomfördes för andra året i rad Parkernasdag med en guidad parkvandring i Vanadislunden.

Under sommaren har en inventering av unga som riskerar att fastna i kriminalitet gjorts i samarbete mellan socialtjänsten och närpolisen. Socialtjänsten vid de fyra innerstadsstadsdelarna kommer från och med oktober tillsammans med citypolisen erbjuda insatsen ”social insatsgrupp” riktad till unga i denna riskzon. Insatsen möjliggör ett samordnat stöd under ledning av socialtjänsten från berörda myndigheter och övriga aktörer.

Under hösten kommer förvaltningen i samarbetet med utbildningsförvaltningen att utbilda skolorna på Norrmalm, både de kommunala och fristående skolorna, i krisberedskap.

Norrmalms krisledningsgrupp kommer under hösten ha en tvådagars katastrofövning. Inplanerat är även ett möte med övriga stadsdelsförvaltningar i innerstaden för uppföljning och fortsatt planering av närmare samarbete vad gäller kris- och katastrofberedskap.

| KF:s indikatorer                                           | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Stockholmarnas nöjdhet med skötsel av park och grönområden | 64 %             |               | 68 %   | 61 %        | 2012   |
| Uppfylls delvis                                            |                  |               |        |             |        |

Kommentar:

Stadsdelen når upp till KFs mål men inte det egna målet som är 7 procentenheter högre. Beroende på lågt deltagande i medarborgarundersökningen bedömer vi att det inte går att dra några slutsatser utifrån resultatet.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                  | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd<br><input type="checkbox"/> avser att förebygga eller minimera under året<br><input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt |                  |               | 100 %  | 100 %       | 2012   |
| Antal krisledningsövningar<br><input type="checkbox"/> i nämnd/bolag på ledningsnivå<br><input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt                                         |                  |               | 1 st   | 46 st       | 2012   |

**NÄMNDMÅL:**

**Den upplevda tryggheten bland invånarna på Norrmalm är hög**

☒ Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                              | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|--------|
| Andel invånare som känner sig trygga på Norrmalm<br><input type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt |                  |               | 79 %   | 2012   |

  

| Nämndens aktiviteter                                                                              | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Förvaltningen deltar i utvecklandet av sociala insatsgrupper. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Trygghetsvandringar genomförs med polisen och trafikkontoret  | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utvalda enheter genomför katastrofövning.                     | 2011-01-01 | 2012-12-31 |           |

**NÄMNDMÅL:****Parker och grönområden är välskötta och attraktiva**

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Genomföra kampanj mot nedskräpning                                                  | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Genomföra skräpmätning                                                              | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Påbörja arbetet med att inventera hur tillgängligheten kan förbättras i parkmiljön. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Påbörja uppdatering av parkplanen                                                   | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Upprätta program för underhållsåtgärder/reinvesteringar                            | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |



**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**
**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**
**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

 Uppfylls helt

I Vision 2030 kan Stockholms invånare med hjälp av olika webblösningar få information dygnet runt och välja vård, omsorg och skolor som drivs av olika aktörer.

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Som komplement till informationen på stadens hemsida och e - tjänsten Jämför Service har äldreomsorgens biståndshandläggare en konsumentrådgivande funktion. Förvaltningen genomför dessutom uppsökande verksamhet och informationsmöten riktade till äldre samt att informationen även finns i trycktform.

Förskolorna komplimenterar informationen på Jämför Service samt de kontinuerliga visningarna med att bjuda in föräldrar till möten på öppna förskolan för att erhålla information av köhandläggaren på förvaltningen.

| KF:s indikatorer                                                                                    | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom barnomsorg                                  | 66 %             |               | 76 %   | 75 %        | 2012   |
|  Uppfylls delvis |                  |               |        |             |        |

**Kommentar:**

Resultatet i förskoleundersökningen visar på en försämring av föräldrarnas upplevelse av att de har valmöjligheter inom barnomsorgen. Förvaltningens analys är att detta beror på den stora efterfrågan på förskoleplatser, vilket inneburit att flera familjer har fått plats enligt barnomsorgsgarantin på en förskola som inte finns med som någon av deras fem första val.

| KF:s indikatorer                                                                                    | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning |                  |               | 70 %   | 67 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt     |                  |               |        |             |        |
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, hemtjänst                      |                  |               | 70 %   | 70 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt     |                  |               |        |             |        |
| Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom äldreomsorg, vård och omsorgsboende         |                  |               | 61 %   | 55 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt   |                  |               |        |             |        |

#### NÄMNDMÅL:

**Invånarna på Norrmalm har kunskap om de olika valmöjligheter som erbjuds.**

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                    | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Arbeta systematiskt för att informationen på Jämför service ska vara korrekt, tydlig och uppdaterad                                                                 | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Avdelningschefer ska i samband med tertiärrapporter och årsredovisning säkerställa att den information de ansvarar för på Jämför service är korrekt och informativ. | 2012-02-20 | 2014-12-31 |           |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                          | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Följa utvecklingen av sociala medier och använda dessa i de fall det passar målgruppen                                      | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Inventera hur förvaltningen på förfrågan kan erbjuda tillgänglig information                                                | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Två gånger om året bjuder förskole- och fritidsavdelningen in föräldrar som önskar förskoleplats till ett informationsmöte. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

 Uppfylls helt

I Vision 2030 erbjuder Stockholm en trygg och inspirerande miljö att växa upp i. Från förskola till gymnasieskola tas barn och ungdomars nyfikenhet tillvara.

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Förvaltningen har uppfyllt barnomsorgsgarantin under det första halvåret genom att förskoleverksamheten byggts ut med ca 120 platser.

Förskolorna har fördjupat sig i den reviderade läroplanens mål och intentioner. Utifrån de avvikelser som skolinspektionen rapporterade efter deras tillsyn, genomför förskolorna de aktiviteter som nämnden tagit fram.

Under året har förskolorna vidareutvecklat arbetet inom områdena matematik och naturvetenskap genom att låta ämnena varit en del i barnens projektarbeten. I förskolornas utvärderingar finns beskrivningar om att barnen nu är mer nyfikna på naturvetenskap och matematik.

Under första halvåret har många medarbetare inom förskolan deltagit i den satsning som genomförs för att höja alla medarbetares IT-kompetens.

Under våren genomfördes den årliga förskoleundersökningen inom Stockholms stad. Resultatet av undersökningen visar att Norrmalms kommunala förskolor uppnår ett nöjt föräldraindex (NFI) på 75, vilket är det näst bästa resultatet i staden där genomsnittet ligger på 71. Inom de fyra

delområden som NFI bygger på hamnar förskolorna inom de tre bästa resultaten på alla. Inom delområdet samverkan med hemmet har Norrmalms förskolor högst resultat.

Av förskoleundersökningens 18 frågor ligger Norrmalms förskolor bland de fem bästa resultaten på 12 av dem. Norrmalms förskolor når det högsta resultatet i staden är för frågorna; *Mitt barns tankar och idéer tas tillvara* och *Jag har fått information om förskolans mål och arbetssätt*.

En sammanfattning av alla förskoleundersökningens resultat visar att Norrmalms förskolors styrkor under år 2012 har varit;

- Barns inflytande
- Förskolans samverkan med hemmet
- Bemötande av barn och föräldrar
- Matematik och naturvetenskap
- Barnens eget skapande

De påstående som förskolorna får ett mindre bra resultat är;

- Mitt barn ges stöd i att utvecklas språkligt
- Mitt barn känner sig tryggt
- Jag känner mig välkommen att ställa frågor och framföra synpunkter på verksamheten
- Miljön är trygg och säker i förskolan
- Jag har haft möjlighet att välja vilken förskola mitt barn ska gå på
- Jag är nöjd med hur förskolan förbereder övergången till förskoleklass för mitt barn.

Under hösten kommer alla förskolor använda resultaten i förskoleundersökningen för att förbättra verksamheten och varje förskola kommer att föra en dialog med föräldrarna på t.ex. föräldramöten för att ge dem inflytande i förbättringsarbetet.

| KF:s indikatorer                                                                                  | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| Andel enheter som genomför systematiskt barnsäkerhetsarbete                                       |                  |               | 100 %  | tas fram av nämnden | 2012   |
|  Uppfylls helt |                  |               |        |                     |        |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|----------|
| Andel förskollärare av<br><div> <div></div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> antal anställda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |               | 56 %   | 41%         | 2012     |
| Andel nöjda föräldrar i<br><div> <div></div> <div> <div></div> <div>Uppfylls delvis</div> </div> </div> förskoleundersökningen<br>avseende trygg och<br>säker miljö                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 72 %             |               | 80 %   | 79%         | 2012     |
| Kommentar:<br>I förskoleundersökningen 2010 och 2011 svarade 78% av föräldrarna att de instämmer med påståendet och 2012 är resultatet 72% gällande påståendet "Miljön är trygg och säker i förskolan. Det är en stor variation mellan resultaten på de 32 kommunala förskolorna och under hösten kommer förskolor med ett sämre resultat att föra en dialog med föräldrarna kring vilka förbättringar som kan göras. På varje förskola finns det barnsäkerhetsombud som har ett extra ansvar för att bevaka barnsäkerhetsfrågorna. Alla förskolor genomför en barnsäkerhetsrund en gång om året för att säkra att miljön är trygg och säker för barnen. |                  |               |        |             |          |
| Andel nöjda föräldrar i<br><div> <div></div> <div> <div></div> <div>Uppfylls delvis</div> </div> </div> förskoleundersökningen<br>avseende utveckling<br>och lärande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 78 %             |               | 81 %   | 78%         | 2012     |
| Kommentar:<br>Resultatet av förskoleundersökningen är lägre än det satta årsmålet men ligger 3% högre än stadens resultat för de kommunala förskolorna som är 75%. Stadens resultat visar också på en sänkning från tidigare år med 2%. Det högsta resultatet har Östermalm som ligger på 82% därefter kommer Normalm med 78% tillsammans med två andra stadsdelar.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |               |        |             |          |
| Antal barn per<br><div> <div></div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> avdelning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |               | 14     | 16          | 2012     |
| Antal barn som inte<br><div> <div></div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> barnomsorgsgarantin<br>uppfyllts för under året                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0 st             | 0 st          | 0 st   | 0 st        | Aug 2012 |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                     | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål    | KF:s årsmål | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------|-------------|--------|
| <div> <div></div> <div> <p>Antal förskolebarn per anställd(årsarbetare)</p> <p>Uppfylls helt</p> </div> </div>                                                                                                                       |                  |               | 5 st      | 4,8         | 2012   |
| <div> <div></div> <div> <p>Personalens bedömning av "Förskolans förmåga att stödja barns lärande och utveckling"</p> <p>Uppfylls helt</p> </div> </div>                                                                              |                  |               | 3,9       | 3,5         | 2012   |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                  |               |           |             |        |
| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                                                     | Startdatum       | Slutdatum     | Avvikelse |             |        |
| <div> <div></div> <div> <p>Stadsdelsnämnderna ska erbjuda förskolans medarbetare kompetensutveckling och erbjuda medarbetarna pedagogisk grund- eller vidareutbildning till barnskötare eller förskollärare</p> </div> </div>        | 2011-01-01       | 2014-12-31    |           |             |        |
| <div> <div></div> <div> <p>Stadsdelsnämnderna ska ta fram aktiviteter för att säkerställa att föräldrars val i större utsträckning kan tillgodoses samt verka för att många alternativ finns att välja mellan</p> </div> </div>      | 2012-01-01       | 2012-12-31    |           |             |        |
| <div> <div></div> <div> <p>Stadsdelsnämnderna ska ta fram konkreta handlingsplaner för de olika pedagogiska verksamheternas fortsatta arbete med att införa it i pedagogiken samt it i de administrativa rutinerna</p> </div> </div> | 2012-01-01       | 2012-12-31    |           |             |        |
| <div> <div></div> <div> <p>Stadsdelsnämnderna ska ta fram rutiner för inkomstkontroll</p> </div> </div>                                                                                                                              | 2012-01-01       | 2012-12-31    |           |             |        |
| <div> <div></div> <div> <p>Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med matematik, naturvetenskap och teknik i förskolan</p> </div> </div>                                                                                            | 2012-01-01       | 2012-12-31    |           |             |        |

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                                                | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Stadsdelsnämnderna ska utveckla arbetet med språkutveckling i förskolan                                                                       | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Stadsdelsnämnderna ska utveckla samverkan med fristående förskolor och både kommunala och fristående skolor                                   | 2011-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Stadsdelsnämndernas ska säkerställa att förskolans nya läroplan är implementerad i alla förskolor                                             | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Utbildningsnämnden ska i samverkan med stadsdelsnämnderna utarbeta skriftliga riktlinjer för rutiner vid övergången mellan förskola och skola | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Utbildningsnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna genomföra en granskning av placerade barns skolsituation                           | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

**Alla förskolebarn har möjligheter till utveckling och lärande i en stimulerande och trygg miljö.**

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                             | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Barnsäkerhetsrund genomförs på stadsdelens förskolor en gång om året.                                                        | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Den pedagogiska miljön på förskolorna anpassas utifrån de behov barn med funktionsnedsättningar har.                         | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förskolorna ska utveckla formerna för samråd och samverkan med föräldrarna.                                                  | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen ska säkerställa att alla förskolor arbetar medvetet med att motverka traditionella könsmönster och könsroller. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Förvaltningen ska utveckla former för att följa upp och utvärdera barngruppernas storlek och sammansättning.        | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen ska utveckla strategier för rekryteringen av förskollärare.                                           | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Handlingsplaner upprättas och följs upp för barn med funktionsnedsättningar i förskolan.                            | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Medarbetare inom förskolan erbjuds handledning och utbildning kring barn med funktionsnedsättningar.                | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Samverkan med föräldrar och mellan förskolor ska öka för att säkerställa att flerspråkiga barn får modersmålsstöd. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Övergången från förskolan till förskoleklass ska utvecklas.                                                       | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

I Vision 2030 är bra och snabb service lika självklart som gott bemötande i personliga möten. Stockholm är en trygg stad att åldras i.

Stadsdelsnämnden bidrar i mycket hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

*Äldreomsorgen på Norrmalm* präglas av inflytande, trygghet och professionellt bemötande, och för att ytterligare stärka den äldres inflytande deltar förvaltningen i det stadsövergripande arbetet med att införa värdighetsgarantier som ska knyta an till stadens värdegrund för äldreomsorgen.

Omsorgen om äldre utformas utifrån stadens gemensamma värdegrund så att den präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet, och har sin utgångspunkt i att den äldres förmågor tas till vara och upprätthålls samt att social isolering motverkas.



Inom ramen för det beviljade biståndsbeslutet påverkar den enskilde utformningen av insatserna genom att den enskilde är informerad om sina rättigheter och deltar i upprättandet av genomförandeplanen som beskriver hur, var och när beviljade insatser utförs. Arbetet fortsätter med att förbättra den sociala dokumentationen inom äldreomsorgen genom bland annat utbyte av goda exempel på genomförandeplaner mellan olika verksamheter.

Inom äldreomsorgen fortsätter grundutbildningarna liksom språkutbildning för omsorgspersonal med svenska som andraspråk. Medarbetarna erbjuds också olika utbildningar inom sitt yrkesområde bland annat inom äldrepsykiatri, matlagning inom hemtjänsten och lex Sarah - lagstiftningen.

Förebyggande arbete pågår inom flera områden. Personer som fyllt 75 år har tillgång till kostnadsfri vaktmästarservice, där vardagssysslor som kan innebära skaderisker för den äldre utförs. Stadsdelens anhörigkonsulent erbjuder dels individuellt anpassat stöd till personer som vårdar en närstående och dels stöd gruppvis genom t.ex. föreläsningar och utbildningar i angelägna ämnen. För att motverka social isolering hålls regelbundet aktiviteter t.ex. senorgympa och dagsutflykter.

*Förvaltningen erbjuder barn och ungdomar* en meningsfull fritid genom aktiviteter som bl.a. fiske i strömmen med 458 deltagare och rockbandstävlingar vid tio tillfällen med ett hundratal besökare och deltagare per tillfälle.

Vasastans fritidsgård har haft öppet sju dagar i veckan och för barn med funktionsnedsättning har fritidsverksamhet erbjudits en gång i veckan på kvällstid.

Från stadsdelen har 187 barn och ungdomar varit på kolloverksamhet varav 72 flickor och 49 pojkar i åldrarna 9-14 år samt 31 flickor och 35 pojkar i åldrarna 14-17 år.

Den planerade verksamheten i Norrmalms Parklekar, som drivs av Måbra förskolor Stockholm AB, har under året ökat vilket lett till att familjerna erbjudits ett större utbud av aktiviteter för barnen och ungdomarna.

Förvaltningen har en god samverkan med skolorna, både de kommunala och de fristående. Under oktober genomförs föreläsningar både om det goda samtalet och ungdomars psykiska hälsa samt om orosanmälningar.

*Föräldrar får stöd i sitt föräldraskap* genom KOMET, en förkortning för KOMmunikationsMETod, som är ett utbildningsprogram som riktar sig till föräldrar och lärare. ABC-modellen (Alla Barn i Centrum) är ytterligare en metod som har införts i stadsdelen. Målet med föräldrastödet är att lära ut verktyg som leder till mindre bråk och konflikter hemma och i skolan. Norrmalms stadsdelsförvaltning är den av stadens förvaltningar som har flest KOMET-grupper igång och har även kommit igång med ABC-modellen. Detta bygger på att förvaltningen inte enbart satsat på att ha utbildade gruppleddare inom socialtjänsten utan att det sedan länge finns ett

nätverk med skolor och förskolor. Bra spridning av utbildade gruppledare gör att det är många som också rekommenderar stödet till föräldrar.

Förvaltningen fick i juni permanent BBIC-licens (Barns Behov I Centrum) från Socialstyrelsen och implementeringen av dokumentationssystemet inom barn- och ungdomsvården är därmed slutförd. Genom medel från Europeiska Socialfonden för att stödja kompetensutveckling och omställning inom socialtjänsten har familjeenheten erhållit medel för att projektanställa en metodutvecklare på halvtid under två års tid med start den 1 november. Projektet ska utveckla stöd till chefer och handläggare i det dagliga arbetet med utredning och uppföljning av insatser för barn och ungdomar.

Under hösten kommer norra innerstadens projekt mot relationsvåld att slutföras. Inom var och en av de tre samverkande stadsdelsförvaltningarna har två socialsekreterare fått specialistutbildning för att kunna möta personer som söker stöd. Nuvarande lokala handlingsplaner kommer att arbetas om till en gemensam lokal rutin som ska gälla för de tre stadsdelsförvaltningarna. En förnyad ansökan om utvecklingsmedel till Socialstyrelsen har gjorts under sommaren.

Ett aktivt vräkningsförebyggande arbete pågår som bygger på goda relationer med hyresvärdar och internt samarbete inom socialtjänsten. Projektet BoKvar avslutas i september. Även äldreomsorgen är delaktiga i projektet. De nya arbetssätten är nu en del i den ordinarie verksamheten.

Det råder fortsatt stor efterfrågan på omsorgslägenheter för personer med funktionsnedsättning. Framförallt efterfrågas just nu servicebostäder. Förvaltningen deltar aktivt i stadens arbete att ta fram fler lägenheter genom att bevaka alla lämpliga nybyggnads- och ombyggnadsprojekt. I utvecklingen av Hagastaden räknar förvaltningen med att få fram ett antal nya objekt. Förvaltningen har även begärt att få omsorgslägenheter i samband med att f.d. Skandiahuset på Sveavägen (kv. Träsket) byggs om.

Förvaltningen har på Hagagatan 15 F haft ett boende med särskild service i form av en speciallösning för en person med funktionsnedsättning. Denna har avvecklats i och med att personen har flyttat.

Samarbetet med Östermalms stadsdelsförvaltning vad gäller träfflokalen Fristaden upphör vid avtalstidens slut den 1 oktober, då Östermalm önskar bedriva verksamheten i mindre omfattning på hemmaplan. Fristaden kommer efter 1 oktober att enbart rikta sig till boende på Norrmalm. Eftersom verksamheten därmed minskar i omfattning kommer förvaltningen att se över möjligheterna till lokaleffektivisering.

Som en del i uppföljningen av den verksamhet som drivs av entreprenörer genomför förvaltningen egna brukarundersökningar. Under april och maj genomfördes en intervjuundersökning vid Norrmalms gruppboendestäder. Under maj och juni gjordes en enkätundersökning inom Norrmalms

servicebostäder och en enkätundersökning riktad till personer med boendestöd. De tre undersökningarna ger i huvudsak en positiv bild av verksamheten. Exempelvis syntes en tydlig ökning av trivseln i gemensamhetsutrymmena på gruppboendena där 69 % uppger att de tycker om att vistas där, mot 46 % år 2012. Liksom tidigare år genomför staden en enkätundersökning riktad till personer med funktionsnedsättning som har biståndsinsatser. Resultatet kommer att redovisas i slutet av november.

Under våren har en kartläggning gjorts vad gäller det stöd som idag erbjuds anhöriga till personer under 65 år och deras behov av stöd. Förvaltningen har numera möjlighet att inom ordinarie verksamhet ge råd, stöd och vägledande samtal till personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller som stödjer en närstående som har funktionsnedsättning. Genom till exempel avlösning och korttidsboende ges även indirekt stöd till den anhörige. Under hösten kommer ett lokalt informationsmaterial till anhöriga att tas fram med information om vart anhöriga till personer under 65 år kan vända sig för att få stöd, t.ex. från anhörigföreningar och andra organisationer. Tillsammans med övriga stadsdelsförvaltningar i innerstaden undersöks möjligheterna att fr.o.m. 2013 inrätta en gemensam resurs i form av anhörigkonsulent.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                     | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|----------------|
| Andel ASI (Addiction Severity Index) utredningar<br> Uppfylls delvis                                                                                              |                  |               | 90 %   | tas fram av nämnden | 2012           |
| Kommentar:<br>Antalet ASI-intervjuer är idag för lågt. En genomlysning av verksamheten pågår i syfte att utröna orsakerna till den låga frekvensen och för att följa upp att både grundintervjuer och uppföljningar blir genomförda så som planerat. |                  |               |        |                     |                |
| Andel av inkommande anmälningar inom BoU där det inleds en utredning (IoF)<br> Uppfylls helt                                                                      |                  |               | 40 %   | fastställs 2012     | 2012           |
| Andel barn och unga i biståndsbedömd öppenvård<br>                                                                                                                | 62,7 %           | 62 %          | 62 %   | tas fram av nämnden | Tertial 2 2012 |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|----------------|
|  Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom loF, BoU och Vuxna, 0-19 år) | 86,44 %          | 80            | 80 %   | öka                 | Tertial 2 2012 |
|  Andel enskilda som minskat sitt behov av stöd inom socialpsykiatrin<br> Uppfylls helt                                             |                  |               | 10 %   | tas fram av nämnden | 2012           |
|  Andel klienter inom socialpsykiatrin som erhållit två uppföljning enligt DUR under året<br> Uppfylls helt                        |                  |               | 80 %   | tas fram av nämnden | 2012           |
|  Andel mål för den enskilde, med insatser inom socialpsykiatrin, som i snitt uppnås (loF)<br> Uppfylls helt                       |                  |               |        | fastställs 2012     | 2012           |
|  Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom loF, socialpsykiatri                                                                                                                 | 0,34 %           | 0,3 %         | 0,3 %  | tas fram av nämnden | Tertial 2 2012 |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                   | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|----------------|
|  Andel personer i förhållande till hela befolkningen som har haft insatser inom vuxen missbruk, loF                                                                               | 0,1 %            | 0,1 %         | 0,1 %  | tas fram av nämnden | Tertial 2 2012 |
|  Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som på det hela taget är nöjda med sin insats (loF)                                                                             |                  |               | 80 %   | 82                  | 2012           |
|  Uppfylls helt                                                                                                                                                                    |                  |               |        |                     |                |
|  Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som upplever att de fått en förbättrad livssituation enligt DUR uppföljningen (dokumentation, utvärdering och resultat) (loF) |                  |               | 35 %   | öka                 | 2012           |
|  Uppfylls helt                                                                                                                                                                  |                  |               |        |                     |                |
|  Andel personer med insatser inom socialpsykiatri som är nöjda med hur utredningen av deras behov av stöd genomfördes (loF)                                                     |                  |               | 80 %   | 76 %                | 2012           |
|  Uppfylls helt                                                                                                                                                                  |                  |               |        |                     |                |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller  vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar<br> Uppfylls helt |                  |               | 90 %   | tas fram av nämnden | 2012   |

Kommentar:

Flertal inkomna polisanmälningar gäller snatterier. Under innevarande år har sammanlagt nio polisanmälningar som rör barn under 15 år inkommit. Familjeenheten har förändrat rutinerna för att möjliggöra att föräldrar kontaktas inom 48 timmar. Fr.o.m. maj månad har föräldrarna till samtliga barn, som anmälts för brott, kontaktats inom 48 timmar.

|                                                                                                                                  |         |      |      |                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|---------------------|----------------|
|  Andel vuxna i biståndsbedömd öppenvård (loF) | 27,62 % | 40 % | 65 % | tas fram av nämnden | Tertial 2 2012 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|---------------------|----------------|

Kommentar:

Andelen personer som ansöker om öppenvård fortsätter att minska, varför årsmålet inte kommer att uppnås. Flertalet sökande har behov av insatser i form av boende.

|                                                                                                                                                                                                                                  |         |    |      |     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|------|-----|----------------|
|  Andel vuxna som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (loF) | 84,62 % | 60 | 60 % | öka | Tertial 2 2012 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|------|-----|----------------|

|                                                                                                                                                   |      |  |  |                 |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|--|-----------------|----------------|
|  Antal familjer med barn som saknar stadigvarande bostad (loF) | 1 st |  |  | fastställs 2012 | Tertial 2 2012 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|--|-----------------|----------------|

Kommentar:

Målvärde anges inte eftersom det är första gången som mätning sker.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                              | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| Antal nytilkomna försöks- och träningslägenheter (loF)                                                                                                        |                  |               | 2      | fastställs 2012     | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                               |                  |               |        |                     |        |
| Antalet försökslägenheter som övergått till eget kontrakt relaterat till totala antalet försökslägenheter i stadsdelsnämnden (loF)                            | 0 st             |               |        | fastställs 2012     | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                             |                  |               |        |                     |        |
| Kommentar:                                                                                                                                                    |                  |               |        |                     |        |
| Målvärde anges inte eftersom det är första gången som mätning sker.                                                                                           |                  |               |        |                     |        |
| Andel genomförda utredningar enligt DUR inom stöd och service för personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) |                  |               | 50 %   | tas fram av nämnden | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                             |                  |               |        |                     |        |
| Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)    |                  |               | 90 %   | 89 %                | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                             |                  |               |        |                     |        |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                    | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)                                                              |                  |               | 73 %   | 72 %                | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                                                                                     |                  |               |        |                     |        |
| Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)                                                                     |                  |               | 85 %   | tas fram av nämnden | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                                                                                   |                  |               |        |                     |        |
| Andelen personer med funktionsnedsättning som övergår till lönearbete efter deltagande i dagliga verksamheter enligt LSS eller dagverksamheter enligt SoL (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) |                  |               | 2 %    | tas fram av nämnden | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                                                                                   |                  |               |        |                     |        |



| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                                            | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| <div> <div> Antal nytilkomna omsorgslägenheter för vuxna inom staden (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) </div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                                                              |                  |               | 6 st   | 100 st              | 2012   |
| <div> <div> Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) </div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                                                         |                  |               | 95 %   | 91 %                | 2012   |
| <div> <div> Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) </div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> |                  |               | 89 %   | tas fram av nämnden | 2012   |
| <div> <div> Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) </div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                                                                                     |                  |               | 92 %   | 91 %                | 2012   |

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                           | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| <div> <div></div> <div>Nöjda brukare - korttidsboende (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>             |                  |               | 92 %   | 91 %                | 2012   |
| <div> <div></div> <div>Nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> |                  |               | 89 %   | 88 %                | 2012   |
| <div> <div></div> <div>Andel omsorgspersonal med grundutbildning (äldreomsorg)</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                                              |                  |               | 89 %   | tas fram av nämnden | 2012   |
| <div> <div></div> <div>Andelen nöjda omsorgstagare - biståndsbedömd dagverksamhet (äldreomsorg)</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                             |                  | 84 %          | 84 %   | 84 %                | 2012   |
| <div> <div></div> <div>Andelen nöjda omsorgstagare - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                              |                  |               | 84 %   | 84 %                | 2012   |

| KF:s indikatorer                                                                                                | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Andelen nöjda omsorgstagare - vård- och omsorgsboende (äldreomsorg)                                             |                  |               | 84 %   | 84 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt                 |                  |               |        |             |        |
| Maten smakar bra - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)                                                    |                  |               | 75 %   | 75 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt                 |                  |               |        |             |        |
| Maten smakar bra - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)                                                         |                  |               | 75 %   | 75 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt               |                  |               |        |             |        |
| Måltiden är en trevlig stund på dagen - Vård och omsorgsboende (äldreomsorg)                                    |                  |               | 75 %   | 75 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt               |                  |               |        |             |        |
| Omsorgstagarnas upplevelse av hur de kan påverka hur hjälpen utförs - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg) |                  |               | 74 %   | 74 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt               |                  |               |        |             |        |

| KF:s indikatorer                                                                                | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - hemtjänst i ordinärt boende (äldreomsorg)              |                  |               | 84 %   | 84 %        | 2012   |
|  Uppfylls helt |                  |               |        |             |        |

|                                                                                                 |  |  |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------|------|------|
| Omsorgstagarnas upplevelse av trygghet - vård och omsorgsboende (äldreomsorg)                   |  |  | 89 % | 89 % | 2012 |
|  Uppfylls helt |  |  |      |      |      |

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                 | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen                             | 2012-01-01 | 2013-12-31 |           |
|  Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk                        | 2011-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning                                                            | 2011-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Äldre ska ges möjlighet att påverka vad de vill äta och de ska ha möjlighet att välja mellan olika maträtter | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

#### Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål    | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------|--------|
| <p>Andel flickor som besökt kurator på ungdomsmottagningen och som upplever att de fått ett bra stöd</p> <p> Uppfylls helt</p>                                                                                                                                                                                                                                           |                  |               | 90 %      | 2012   |
| <p>Andel pojkar som besökt kurator på ungdomsmottagningen och som upplever att de fått ett bra stöd</p> <p> Uppfylls helt</p>                                                                                                                                                                                                                                            |                  |               | 90 %      | 2012   |
| <p>Andelen pojkar som besöker ungdomsmottagningens kurator</p> <p> Uppfylls inte</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 12,9             |               | 30 %      | 2012   |
| <p>Kommentar:</p> <p>Målet att andelen pojkar som besöker ungdomsmottagningens kuratorer ska uppgå till 30 procent kommer inte att nås 2012. Andelen pojkar som besöker kuratorerna är 12,90% per augusti 2012. Förvaltningen kommer att följa utvecklingen under resten av året och i samband med bl a planeringsdagar under hösten ta fram aktiviteter som syftar till att underlätta för pojkar att ha kontakt med ungdomsmottagningens kuratorer.</p> |                  |               |           |        |
| <p>Andelen ungdomar 15 – 19 år som besöker ungdomsmottagningens kurator</p> <p> Uppfylls helt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |               | 40 %      | 2012   |
| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Startdatum       | Slutdatum     | Avvikelse |        |
| <p> Fritids- och kulturaktiviteter som anordnas ska vara tillgängliga för ungdomar med funktionsnedsättningar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | 2012-01-01       | 2012-12-31    |           |        |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                                                   | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Fält- och fritidsverksamheten erbjuder informationstillfällen om droger och alkohol för föräldrar på Norrmalm                                        | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Resultaten av Stockholmsenkäten presenteras för skolorna.                                                                                            | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Samarbetet med andra förvaltningar och särskolan ska utvecklas för att erbjuda fritidsaktiviteter och mötesplatser för ungdomar med funktionshinder. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Socialtjänsten anordnar seminarium för förskolans och skolans personal en gång per termin.                                                           | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Ungdomar med funktionsnedsättningar erbjuds fritidsaktiviteter i stadsdelen.                                                                        | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

#### Barn, vuxna och äldre som utsatts för våld i nära relation lever ett liv utan våld.

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                                                                                                                               | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|--------|
|  Antal medarbetare som deltagit i utbildning om våld i nära relation<br> Uppfylls helt       |                  |               | 20     | 2012   |
|  Antal personer som deltagit i insatser utifrån sina behov som brottsoffer<br> Uppfylls helt |                  |               | 15     | 2012   |

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                                           | Periodens utfall | Prognos helår     | Årsmål           | Period           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| <b>Nämndens aktiviteter</b>                                                                                                                                                    |                  | <b>Startdatum</b> | <b>Slutdatum</b> | <b>Avvikelse</b> |
|  Informationsmaterial tas fram som vänder sig till personer utsatta för våld i nära relation. |                  | 2012-01-01        | 2012-12-31       |                  |
|  Lokal resursgrupp mot relationsvåld träffas fyra gånger per år                               |                  | 2012-01-01        | 2012-12-31       |                  |
|  Nuvarande handlingsplan om våld i nära relationer revideras                                  |                  | 2012-01-01        | 2012-12-05       |                  |

#### NÄMNDMÅL:

**Invånarna på Norrmalm lever ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar**

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                                                        | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|--------|
|  Andel personer som vid ASI-uppföljning har lägre behov av hjälp och mindre problem än i grundintervjun. |                  |               | 50 %   | 2012   |
|  Uppfylls delvis                                                                                         |                  |               |        |        |

Kommentar:

Arbetet med att förbättra andelen uppföljningsintervjuer pågår och kommer intensifieras under resten av 2012. För att veta om indikatorn uppfylls behöver uppföljningsintervjuer göras på de missbruksutredningar som påbörjats under året.

|                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|------|
|  Antal personer som vräkts där information om vräkningshot i förväg inkommit till förvaltningen och det funnits juridisk möjlighet att återvinna hyresrätten |  |  | 0 % | 2012 |
|  Uppfylls helt                                                                                                                                               |  |  |     |      |

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                                                                  | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål     | Period    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------------|-----------|
| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                  |                  | Startdatum    | Slutdatum  | Avvikelse |
|  Erbjudna praktikplatser för personer med funktionsnedsättning.                                                      |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Fortsätta arbetet med enkelt avhjälptra hinder på Tulegatan enligt plan.                                            |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Följa upp brukarundersökningar på dagliga verksamheten för att säkerställa ett gott bemötande.                      |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Följa upp brukarundersökningar på LSS-gruppbostäderna för att säkerställa ett gott bemötande.                       |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen inventerar hur tillgänglig information ska kunna erbjudas på förfrågan.                             |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Förvaltningen tar fram fakta kring vilka informationskanaler som bäst passar personer med funktionsnedsättning.   |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Inventera behov av enkelt avhjälptra hinder i förvaltningens övriga lokaler inkl. nämndens sammanträdeslokal.     |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Inventera behov av omsorgslägenheter för personer med funktionsnedsättning.                                       |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Inventera hur många personer med funktionsnedsättning som erhållit omsorgslägenheter.                             |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Inventera möjliga praktikplatser för personer med funktionsnedsättning inom verksamheter finansierade av nämnden. |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |
|  Projektera för särskilda boendeformer för personer med funktionsnedsättning.                                      |                  | 2012-01-01    | 2012-12-31 |           |



| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                                                         | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Socialtjänsten utvecklar en evidensbaserad praktik (kunskapsbaserad socialtjänst).                                                                         | 2011-01-01 | 2013-12-31 |           |
|  Säkerställa att biståndshandläggare och socialsekreterare har gått utbildning om bemötande gällande personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

#### Äldre får god service och omsorg

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                             | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|--------|
|  Andel anhöriga som är nöjda med hur anhörigstödet fungerar.                  |                  |               | 73 %   | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                                |                  |               |        |        |
|  Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare inom äldreomsorgen. |                  |               | 93 %   | 2012   |
|  Uppfylls helt                                                                |                  |               |        |        |

#### NÄMNDMÅL:

#### Äldre har självbestämmande och valfrihet i utformningen av vården och omsorgen.

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                               | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Införa värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|----------------------|------------|-----------|-----------|
|----------------------|------------|-----------|-----------|

Kommentar:

Införandet i staden är försenat. Beräknas införas från och med 1 januari 2013.

---

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

 Uppfylls helt

Förvaltningen arbetar på olika sätt för att medarbetarna ska utvecklas och uppleva sina arbeten som både spännande och utmanande. Genom att stärka ledarskapet och medarbetarskapet bidrar vi till att uppnå målet.

Chefer på alla nivåer har ett ansvar att skapa medvetenhet och mening hos varje medarbetare om var och ens bidrag till helheten och vikten av att ständigt utveckla sitt arbete. På så sätt ökar förutsättningarna för att förvaltningens medarbetare blir delaktiga i utvecklingen av verksamheten.

Trenden med sjunkande sjukfrånvaro har brutits under 2012 och nivån har ökat från 5,77 % i januari till 6,09 % i juli. Strävan är fortfarande att nå årsmålet på 4,9 % men mot bakgrund av utvecklingen de senaste månaderna är det troligt att målet inte kommer att uppnås. Framför har antalet sjukfrånvarotillfällen ökat inom den medellånga sjukfrånvaron dag 15-45 och dag 46-49. Förvaltningen fortsätter att systematiskt följa upp och analysera sjukfrånvaron på varje enhet två gånger per termin, enhetschef, avdelningschef och HR-konsult tillsammans. Fokus är satsningar på tidiga åtgärder vid sjukskrivning för att underlätta en snabb återgång till arbete och minska risken för långa sjukskrivningar. Det nära samarbetet med företagshälsovården fortsätter bl.a. med möjlighet för chef och medarbetare att tillsammans konsultera läkare som finns tillgänglig på förvaltningen en gång per månad under hösten.

Hälsoarbetet är en av förvaltningens prioriterade medarbetarfrågor. Medarbetare uppmuntras att engagera sig i förvaltningens friskvårdsarbete genom satsning på hälsocoacher och hälsoaktiviteter. Hittills har en hälsomässa genomförts med föreläsare, utställare och prova-på-aktiviteter för all personal. Förvaltningen skapade också ett evenemang kring deltagande i blodomloppet i juni.

Under hösten genomförs den årliga stadsövergripande medarbetarundersökningen. Undersökningen som är något omarbetad och kompletterad med specifika frågor för Norrmalm kommer att ge chefer och medarbetare ett bra underlag för det fortsatta förbättringsarbetet, arbetet med att sänka sjukfrånvaron och arbetet för att skapa en god arbetsmiljö.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                 | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål     | Period         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-----------------|----------------|
| <div> <div></div> <div>Aktivt Medskapandeindex</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>                                    |                  |               |        | fastställs 2012 | 2012           |
| <div> <div></div> <div>Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>             |                  |               | 100 %  | 75 %            | 2012           |
| <div> <div></div> <div>Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div> |                  |               | 100 %  | 80 %            | 2012           |
| <div> <div></div> <div>Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete</div> <div> <div></div> <div>Uppfylls helt</div> </div> </div>    |                  |               | 100 %  | 80 %            | 2012           |
| <div> <div></div> <div>Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)</div> </div>                                                                            | 6,1 %            | 5,7 %         | 4,9 %  | 4,5 %           | Tertial 2 2012 |

Kommentar:

Sjukfrånvaron visar en negativ trend de senaste månaderna, men strävan är att nå årsmålet på 4,9 %. Förvaltningen fortsätter att systematiskt följa upp sjukfrånvaron och analyserar resultaten för att säkerställa att de insatser som görs för att minska och förebygga ökad sjukfrånvaro är fortsatt intensiva och ger resultat.

#### NÄMNDMÅL:

#### Stärkt ledarskap

Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| <div> <div></div> <div>Chefer på alla nivåer ges individuell återkoppling på sitt ledarskap utifrån medarbetarenkäten.</div> </div> | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                                                                                      | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Chefer utbildas i kommunikativt ledarskap med fokus på coaching och länkning av budskap.                                                                                                | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Chefer utbildas i verktyget lean-tavla med fokus på målstyrning och ständiga förbättringar                                                                                              | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Säkerställa att all rekrytering är kompetensbaserad och icke-diskriminerande samt att lediga tjänster annonseras i Jobb i Stan. Ge utbildning och kunskap till rekryterande funktioner. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

#### Stärkt medarbetarskap

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                         | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|----------------|
|  Andel enheter som har en hälsocoach.     |                  |               | 100 %  | Tertial 2 2012 |
|  Uppfylls helt                            |                  |               |        |                |
|  Andel enheter som har en lean-handledare |                  |               | 100 %  | 2012           |
|  Uppfylls helt                            |                  |               |        |                |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                            | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Lean-handledarnas kompetens ska användas för att stödja arbetet med ständiga förbättringar. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Medarbetare ska göras delaktiga i arbetet att sänka sjukfrånvaron och öka frisknärvaron.    | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Medarbetare som vill utvecklas vidare och anta chefsuppdrag ska stödjas.                    | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |



| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                 | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Samtliga medarbetare ges möjlighet att arbeta med resultatet av medarbetarenkäten. | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som uppdateras.         | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**
**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**
**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.1 Budgeten ska vara i balans**

Stadsdelsnämnden bidrar i hög grad till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Nämnden prognostiserar ingen avvikelse mot budget efter resultatdispositioner. Före resultatdispositioner prognostiseras ett underskott om 5,8 mnkr. Prognosen inkluderar beräknade budgetjusteringar för prestationsförändringar med 21,4 mnkr. För investeringsmedel avseende inventarier beräknas ett överskott på 2,5 mnkr.

Marginalerna i prognosen är mycket små och det finns inget utrymme för oförutsedda kostnadsökningar. Sedan augusti gäller köpstopp med undantag för nödvändigt material till verksamhetens drift samt stor restriktivitet och noggrann prövning vid nyanställningar.

Delårsbokslutet visar ett underskott om 6,8 mnkr för perioden januari t.o.m. augusti. Ca 4 mnkr av underskottet kan hänföras till att resultatenheterna inom förskolan kommer att använda medel ur sin resultatfonder. Resterande del beror på att kostnaderna under första halvåret varit högre än vad de förväntas att bli under resten av året, både inom individ och familjeomsorg och äldreomsorg.

| KF:s indikatorer                            | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period         |
|---------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|----------------|
| Nämndens budgetföljsamhet                   |                  |               | 100 %  | 100 %       | Tertial 2 2012 |
| ◇ efter resultatöverföringar (alla nämnder) |                  |               |        |             |                |
| Nämndens budgetföljsamhet                   | 100,6 %          |               | 100 %  | 100 %       | Tertial 2 2012 |
| ◆ före resultatöverföringar (alla nämnder)  |                  |               |        |             |                |

Kommentar:

Före resultatöverföringar prognostiseras ett underskott om 5,8 mnkr. När hänsyn tas till resultatöverföringarna prognostiseras ingen avvikelse mot budget.

| KF:s indikatorer                           | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--------------------------------------------|------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder) |                  |               |        | +/- 1 %     | 2012   |

### NÄMNDMÅL:

### Ekonomin är i balans.

 Uppfylls helt

### Uppföljning av driftbudget

För hela året prognostiseras nettokostnaderna till 962,3 mnkr. För kostnader prognostiseras totalt 1 136,9 mnkr och för intäkter prognostiseras 174,6 mnkr. Prognosen inkluderar budgetjusteringar för prestationsförändringar om 21,4 mnkr. Årsprognosen visar ingen avvikelse mot budget. Före resultatdispositioner prognostiseras ett underskott om 5,8 mnkr. De största underskotten återfinns inom stöd och service till personer med funktionsnedsättning om 6,9 mnkr, ekonomiskt bistånd om 5,8 mnkr och äldreomsorg 4,5 mnkr. Överskott redovisas inom förskola med 6,2 mnkr och inom fritidsverksamheten med 5,3 mnkr.

| (mnkr)                                                  | Netto budget | Varav beräknade budgetjust. och prest. förändringar | Prognos | Netto-förändr. resultat fond | Avvikelse efter resultat-överföringar | Avvikelse föregående månad |
|---------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|---------|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Nämnd- och förvaltningsadministration                   | 28,2         | 0,0                                                 | 24,1    | 0,0                          | 4,1                                   | 2,7                        |
| Individ- och familjeomsorg                              | 63,5         | 0,0                                                 | 62,5    | 0,0                          | 1,0                                   | 1,4                        |
| Varav socialpsykiatri                                   | 23,0         | 0,0                                                 | 21,9    | 0,0                          | 1,1                                   | 0,8                        |
| Flyktingmottagande                                      | 0,0          | 0,0                                                 | 0,0     | 0,0                          | 0,0                                   | 0,0                        |
| Parkmiljöverksamhet                                     | 15,8         | 0,0                                                 | 14,4    | 0,0                          | 1,4                                   | 1,1                        |
| Avskrivningar                                           | 4,5          | 0,0                                                 | 4,5     | 0,0                          | 0,0                                   | 0,0                        |
| Internräntor                                            | 1,4          | 0,0                                                 | 1,4     | 0,0                          | 0,0                                   | 0,0                        |
| Förskola                                                | 224,6        | 7,6                                                 | 224,4   | 6,0                          | 6,2                                   | 4,9                        |
| Stöd och service till personer med funktionsnedsättning | 155,2        | 11,5                                                | 162,1   | 0,0                          | -6,9                                  | -9,7                       |

|                           |              |             |              |            |            |            |
|---------------------------|--------------|-------------|--------------|------------|------------|------------|
| Äldreomsorg               | 422,1        | 2,3         | 426,4        | -0,2       | -4,5       | 1,5        |
| Fritid och kultur         | 15,5         | 0,0         | 10,2         | 0,0        | 5,3        | 5,1        |
| Arbetsmarknadsåtgärder    | 1,9          | 0,0         | 2,7          | 0,0        | -0,8       | -0,7       |
| Ekonomiskt bistånd        | 23,8         | 0,0         | 29,6         | 0,0        | -5,8       | -6,3       |
| Varav handläggning        | 6,4          | 0,0         | 6,3          | 0,0        | 0,1        | 0,1        |
| <b>Totalt</b>             | <b>956,5</b> | <b>21,4</b> | <b>962,3</b> | <b>5,8</b> | <b>0,0</b> | <b>0,0</b> |
| Parkinvesteringar         | 11,8         |             | 11,8         | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
| Investeringar inventarier | 4,2          |             | 1,5          | 0,0        | 2,7        | 1,7        |

### Nämnd- och förvaltningsadministration

För nämnd- och förvaltningsadministration beräknas ett överskott om 4,1 mnkr.

### Individ och familjeomsorg och socialpsykiatri

För individ- och familjeomsorg och socialpsykiatri beräknas ett överskott om totalt 1,0 mnkr. I bokslut för 2011 visade verksamheterna överskott med 2,0 mnkr.

Verksamhet för vuxna prognostiserar ett överskott om 0,4 mnkr och för barn och unga beräknas ett underskott om 0,5 mnkr.

Beställare inom socialpsykiatri beräknas lämna ett överskott om ca 0,6 mnkr och utförare inom socialpsykiatri prognostiserar ett överskott om 0,5 mnkr. För avdelningsgemensamma kostnader beräknas ett överskott om 0,4 mnkr tillhörande Individ och familj och socialpsykiatri.

Ett målmedvetet arbete med bl.a. kunskapsbaserade arbetsmetoder, ekonomistyrning och kostnadskontroll har medfört att verksamhet och budget är i balans. Men eftersom budgeten är jämförelsevis liten kan enstaka händelser påverka budgetutfallet negativt. I årets budget har inga överföringar gjorts från andra verksamhetsområden. För 2011 överfördes 0,5 mnkr.

Till följd av stadens och Micasa AB:s nya ramavtal beräknas lokalkostnaderna öka med ca 0,1 mnkr för 2012. Se utförligare beskrivning under rubriken budgetjusteringar.

För redovisning av volymer se bilaga 5.

### Parkmiljöverksamhet

Verksamhetsområdet prognostiserar ett överkott om 1,4 mnkr. Överskottet är planerat. Parkdriften pågår enligt avtal, och i planerat parkunderhåll prioriteras tillgänglighet, säkerhets- och trygghetsåtgärder, hållbara gräsytor och underhåll av anläggningar som trappor och murar.

### Förskoleverksamhet

Förskolans prognos ger ett överskott på 6,2 mnkr efter resultatöverföringar. Överskottet kan hänföras till avdelnings gemensamma kostnader och



kostnader för lokaler. I bokslut för 2011 redovisade förskolan ett överskott om 2,6 mnkr.

Den 31 augusti var 1 878 barn inskrivna i förskolan. I verksamhetsplaneringen för 2012 beräknades årsgenomsnittet till 1 970 barn. Inskrivningstalen indikerar att för hela 2012 blir det 39 barn färre än planerat. Detta betyder att budgeten minskar med 6,1 mnkr varav enheterna får minskad budget med 4,8 mnkr och bidraget till overhead kostnader för lokaler och ledningsfunktioner minskar med 1,3 mnkr.

Resultatenheterna beräknas använda 6,0 mnkr ur sina resultatfonder. Orsaken till uttaget ur fonderna är minskat antal barn och därmed minskad budget samt förbättringar i den fysiska arbetsmiljön.

Nämnden beräknas erhålla ersättning för förskolor med hög hyra om 1,2 mnkr för hela 2012.

För redovisning av volymer se bilaga 5.

#### **Stöd och service till personer med funktionsnedsättning**

För stöd och service till personer med funktionsnedsättning beräknas ett underskott om 6,9 mnkr. Detta kan jämföras med 2011 då verksamheten redovisade ett underskott om 10,7 mnkr.

Det egentliga underskottet är 14,9 mnkr eftersom årets totala budget har förstärkts med 8,0 mnkr från andra verksamhetsområden. För 2011 förstärktes budgeten med 7,3 mnkr.

Av underskottet avser ca 5,5 mnkr (av vilka 2,5 mnkr tillkommit under 2012), merkostnader för 14 personer med bl.a. neuropsykiatriska funktionshinder boende i bostad med särskild service (enligt LSS) med specialinriktning. Ingen av dessa utförare har valt att ansluta sig till pengsystemet varför en merkostnad utöver budgettilldelning uppstår. Trots budgetförstärkning uppstår resterande underskott för insatser enligt SoL, som ska finansieras genom det fasta anslaget. Till exempel kan nämnas att en av de platser som köps i dagsläget förbrukar 19 % av anslaget. I några fall skulle dessa insatser kunna erbjudas enligt LSS men bristen på dessa platser är stor.

Förvaltningen lät 2011 en oberoende jurist granska akter och beslut i syfte att undersöka om beviljade insatser ligger på rätt nivå utifrån lagstiftning, förarbeten och praxis. Förvaltningen arbetar efter de rekommendationer som juristen lämnat. Resultatet har inneburit minskade kostnader men på grund av ökade volymer och etablering av bostäder med särskild service (enligt LSS) utanför stadens pengsystem har budgetavvikelsen inte minskat i samma omfattning. En handlingsplan för att minska underskottet finns och revideras löpande.

I slutet av februari fick förvaltningen information om att reglerna för budgettilldelning genom särskild redovisning skärpts och att detta gällde

retroaktivt från årsskiftet. Denna förändring medför att nämnden inte längre får extra budgetmedel utöver nivåtilldelning. Genom att förvaltningen har hittat en ny och mer kostnadseffektiv lösning kan förlusten begränsas till 0,5 mnkr. Se utförligare beskrivning under rubriken budgetjusteringar.

### **Fritid och kultur**

För verksamheten beräknas ett överskott om 5,3 mnkr efter resultatöverföringar. Överskottet är planerat för att balansera befarade underskott inom andra verksamhetsområden.

### **Äldreomsorg**

Prognosen för äldreomsorgen visar ett underskott om 4,5 mnkr efter resultatöverföringar. I bokslutet för 2011 redovisade verksamheten ett överskott om 1,4 mnkr efter resultatöverföringar.

Av underskottet kan 1,7 mnkr hänföras till ökade lokalkostnader till följd av stadens och Micasa AB:s nya ramavtal. 0,5 mnkr hänförs till minskade hyresintäkter till följd av hyresrabatter som ges till hyresgäster som får en hyresökning överstigande 10 %. Hyresökningen är en följd av en överenskommelse mellan Micasa AB och Hyresgästföreningen i Stockholm om en ny hyressättningsmodell. Se utförligare beskrivning under rubriken budgetjusteringar.

Ytterligare underskott prognostiseras för hyresintäkter till största del beroende på lediga lägenheter inom Väderkvarnens servicehus. Underskotten för lokalkostnaderna uppvägs av överskott för avdelningsgemensamma kostnader.

Ett underskott om 3,3 mnkr prognostiseras för Väderkvarnens vård- och omsorgsboende. Underskott finns i flera delar av verksamheten och ledningen arbetar med åtgärder för att minska underskottet.

Beställarenheten prognostiserar ett underskott om med 1,3 mnkr. Underskottet kan hänföras till 6 % fler insatser inom hemtjänst och 3 % fler insatser inom vård- och omsorgsboende än planerat. Bland annat har inflyttningen från andra stadsdelar till trygghetsboendet på Roslagsgatan inneburit fler insatser inom hemtjänsten.

För redovisning av volymer se bilaga 2 och 3.

### **Ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder**

För ekonomiskt bistånd beräknas ett underskott om 5,8 mnkr. Prognosen för underskott har minskat med 0,4 mnkr i jämförelse med Tertialrapport 1. I bokslutet för 2011 redovisade verksamheten ett underskott med 5,7 mnkr. Kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd har ökat med i genomsnitt 119 tkr per månad januari t.o.m. augusti i jämförelse med samma period 2011. Antalet hushåll med försörjningsstöd har under perioden januari - augusti uppgått i genomsnitt 241 per månad. Detta är en ökning med 11 hushåll per månad i jämförelse med samma period 2011.

Norrmalm har under våren bistått den gemensamma försörjningsstödsenheten på Östermalm med lean-handledare. Ett flertal processkartläggningar har genomförts och ett antal förbättringsförslag har tagits fram. Under hösten fortsätter arbetet med förbättringsförslagen. Syftet är att hitta bättre och effektivare arbetsrutiner samt öka kvaliteten.

För arbetsmarknadsåtgärder beräknas ett underskott om 0,8 mnkr till följd av att fler ungdomar erbjuds sommarjobb under 2012. Norrmalm har tilldelats budget för ca 30 sommarjobbare men sammanlagt 150 ungdomar har sommarjobbat denna sommar.

För redovisning av volymer se bilaga 5.

## Resultatenheter

| Mnkr                     | Resultat- överföring från 2011 | Resultat 2012 | Resultat- överföring till 2013 |
|--------------------------|--------------------------------|---------------|--------------------------------|
| Socialpsykiatri utförare | 0,0                            | 0,0           | 0,0                            |
| Förskolor                |                                |               |                                |
| Förskolorna mitt i city  | 2,6                            | -0,3          | 2,3                            |
| Johannes förskolor       | 3,3                            | -2,3          | 1,0                            |
| Sabbatsbergs förskolor   | 1,1                            | -0,8          | 0,3                            |
| Karlbergs förskolor      | 1,7                            | -0,1          | 1,6                            |
| Vasaparkens förskolor    | 2,0                            | -1,0          | 1,0                            |
| Odenplans förskolor      | 3,4                            | -0,4          | 3,0                            |
| Matteus förskolor        | 1,8                            | -1,1          | 0,7                            |
| <b>Summa förskolor</b>   | <b>16,0</b>                    | <b>-6,0</b>   | <b>10,0</b>                    |
| Hemtjänst Norrmalm       | -0,2                           | 0,2           | 0,0                            |
| Fritidsenheten           | 0,5                            | 0,4           | 0,0                            |

Förskolorna prognostiserar att använda totalt 6,0 mnkr av sina resultatfonder, hemtjänsten prognostiserar att återställa sitt underskott om 0,2 mnkr i resultatfonden. Fritidsenheten redovisar ett överskott om 0,5 mnkr för 2012. Enligt reglerna för resultatenheter får resultatfonden endast uppgå till 10 % av enhetens budgetomslutning. Fritidsenhetens resultatfond har nått max storlek och kan inte ökas mer.

## Investeringar

### *Parker och grönområden*

Stadsdelsnämnden har i budget för 2012 tilldelats 5,6 mnkr för investeringar i parker och grönområden. Från 2011 har 4,4 mnkr överförts från objekt som inte kunnat fullföljas under året, planteringar i Bellevueparken, 0,4 mnkr och nya isaggregat till Vasaparkens isbana, 4,0 mnkr.

I tertialrapport 1 för 2012 beviljades stadsdelsnämnden söka investeringsmedel från centrala medelsreserven för oförutsedda investeringar om totalt 1,8 mnkr för tillgänglighetshöjande åtgärder i trappor, gångvägar och lekplatser.

Investeringsmedlen fördelas på följande objekt:

|                         | Budget 2012 mnkr | Tertial 2   |
|-------------------------|------------------|-------------|
| Bellevueparken          | 3,0              | 2,9         |
| Tegnerlunden            | 1,6              | 1,9         |
| Vasaparken - isaggregat |                  | 4,0         |
| Vanadislunden           | 0,4              | 0,4         |
| Observatorielunden      | 0,3              | 0,3         |
| Blåkråkan               | 0,3              | 0,3         |
| Överförda medel         | 4,4              |             |
| Tillgänglighet          | 1,8              | 1,8         |
| Småparker 2012          |                  | 0,2         |
| <b>Summa</b>            | <b>11,8</b>      | <b>11,8</b> |

Investeringarna följer budget med viss omfördelning mellan projekten.

Mindre reinvesteringar, "Småparker 2012" avseende bl a förnyelse av planteringar i Monica Zetterlunds park har tillkommit, men ryms inom ordinarie budget.

### *Maskiner och inventarier*

Nämnden har erhållit 4,2 mnkr för investeringar i maskiner och inventarier. Under 2012 beräknas ca 1,7 mnkr av investeringsmedlen att användas. Inom äldreomsorgen kommer ca 0,8 mnkr att användas till i inköp av elektroniska låssystem på vård- och omsorgsboendet Väderkvarnen. Inom förskolan kommer ca 0,9 mnkr att investeras i maskiner etc. i samband med ombyggnationer av kök.

## **Omslutningsförändringar**

Omslutningsförändringar redovisas med 12,2 mkr för ökade kostnader och intäkter inom äldreomsorg, förskoleverksamhet och individ och familjeomsorg.

## **Budgetjusteringar**

Kommunfullmäktige beslutade i december 2010 om ett nytt ramavtal mellan staden och Micasa AB. För Norrmalms del innebär det nya ramavtalet ökade lokalkostnader för gemensamhetsytor i vård- och omsorgsfastigheter med 1,8 mnkr under 2012. (Ramavtalet börjar tillämpas i oktober 2012 på Norrmalm). Helårseffekten av ramavtalet beräknas till 6,8 mnkr.

Detta är betydligt mer än den kostnadsökning om 0,5 mnkr som beräkningarna från kommunfullmäktiges ärende visade.

Stadsdelsförvaltningen har förstahandskontrakt på nästan samtliga bostadslägenheter inom Väderkvarnens-, Sabbatsbergsbyns-, Vasens-, och Riddargårdens vård- och omsorgsboenden. Förvaltningen hyr genom andrahandskontrakt ut lägenheterna till hyresgästerna boende i dessa fastigheter.

Micasa AB och Hyresgästföreningen i Stockholm har träffat en överenskommelse om en ny hyressättningsmodell för bostadshyror. Den nya hyressättningsmodellen innebär att flera hyresgäster inom Micasas hyresbestånd på Norrmalm får en så pass stor hyresökning att den berättigar till en hyresrabatt i form av en stegvis ökning av hyran över tid. Norrmalm som förstahandshyresgäst betalar de nya hyrorna till Micasa AB utan rabatt. Stadsdelsnämnden står följaktligen för hyresgästernas rabatt. Hyreshöjningen träder i kraft den 1 oktober. De uteblivna intäkterna som hyresrabatten innebär beräknas till ca 0,5 mnkr för perioden oktober t.o.m. december.

Totalt innebär det nya ramavtalet med Micasa AB och den nya hyressättningsmodellen att nettokostnaderna ökar med 2,3 mnkr för oktober t.o.m. december. Dessa effekter blev kända för förvaltningen först vid halvårsskiftet. Då förvaltningen inte i tid kunnat planera för dessa nya omständigheter föreslår förvaltningen att nämnden begär budgetjustering för de ökade nettokostnaderna om totalt 2,3 mnkr.

Förvaltningen har under flera år haft ett boende med särskild service motsvarande gruppboeadsnivå för en enskild hyresgäst med mycket stora behov. Under denna period har nämnden erhållit s.k. särskild redovisning, dvs. fått tilldelning utöver LSS-peng motsvarande den faktiska kostnaden. Detta för att denna boendeform inte annars skulle varit möjlig att finansiera. I slutet av februari fick förvaltningen information om att reglerna för den särskilda redovisningen skärpts och att detta gällde retroaktivt från årsskiftet. Denna förändring medför att nämnden inte längre får medel utöver nivåttilldelning vilket innebär en betydande förlust.

Förvaltningen vidtog genast åtgärder och kunde i juni erbjuda hyresgästen ett annat boende. Förvaltningen har dock för januari t.o.m. juni ändå en merkostnad om 0,5 mnkr som inte gått att förutse vid budgeteringen för 2012. Förvaltningen föreslår därför att nämnden ansöker om dessa medel som en omställningskostnad eftersom förändringen inte gått att förutse.

Resultatet av omställningen innebär att nämnden bidragit till att både i år och på sikt minska de totala kostnaderna för staden.

### Medel för lokaländamål

Nämnden begär stimulansbidrag för utbyggnad av förskolelokaler om 0,8 mnkr. Begäran avser en ny avdelning på förskolan Torsgränd på Torsgränd 17-19.

Nämnden beräknas erhålla ersättning för förskolor med hög hyra om ca 1,2 mnkr för hela 2012.

### Analys av balansräkning

| Mnkr                                         | T2 2011       | T2 2012       |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|
| Anläggningstillgångar                        | 55,65         | 59,4          |
| Omsättningstillgångar                        |               |               |
| Kundfordringar                               | 7,8           | 7,4           |
| Diverse kortfristiga fordringar              | 47,7          | 49,6          |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter | 16,8          | 24,4          |
| Likvida medel och placeringar                | 0,08          | 0,1           |
| Summa omsättningstillgångar                  | 72,38         | 81,5          |
| <b>Summa tillgångar</b>                      | <b>128,0</b>  | <b>140,9</b>  |
| Skulder och eget kapital                     |               |               |
| Eget kapital                                 | -46,31        | -56,5         |
| Kortfristiga skulder till kunder             | 0,0           | 0,0           |
| Leverantörsskulder                           | -27,11        | -26,1         |
| Moms och särskilda punktskatter              | -0,02         | -0,1          |
| Övriga kortfristiga skulder                  | -             | -1,0          |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | -54,6         | -57,2         |
| <b>Summa skulder och eget kapital</b>        | <b>-128,0</b> | <b>-140,9</b> |

Balansomslutningen har ökat med 12,9 mnkr. Anläggningstillgångarna har ökat med 3,7 mnkr vilket beror på att nya investeringar har påbörjats i slutet av 2011 och under 2012. Ökningen med 1,9 mnkr för kortfristiga fordringar är till större delen moms fordringar till följd av ökade köp av verksamhet. Den förhållandevis stora ökningen av förutbetalda kostnader på 7,6 mnkr avser förutbetalda hyreskostnader. Upplupna kostnader har ökat med 2,6 mnkr vilket är en följd av ökade kostnader för köp av verksamhet.

## Delårsbokslut

Bokslutet visar ett periodiserat utfall t.o.m. 31 augusti 2012 före resultatdispositioner. Delårsbudgeten är beräknad som 8/12 av årsbudgeten. Beräknade prestations- och omslutningsförändringar ingår i budgeten.

| Mnkr                                  | Budget 2012  | Delårsbudget 31/8 2012 | Utfall delårsbokslut 31/8 2012 | Differens    |
|---------------------------------------|--------------|------------------------|--------------------------------|--------------|
| <b>Anslag för nämndens verksamhet</b> | <b>956,5</b> | <b>637,7</b>           | <b>644,5</b>                   | <b>-6,8</b>  |
| Kostnader                             | 1 112,5      | 741,7                  | 752,0                          | <b>-10,3</b> |
| Intäkter                              | -156,0       | -104,0                 | -107,5                         | <b>3,5</b>   |
| <b>Investeringar</b>                  | <b>16,0</b>  | <b>10,7</b>            | <b>3,4</b>                     | <b>7,3</b>   |
| Utgifter                              | 16,0         | 10,7                   | 3,4                            | <b>7,3</b>   |
| Inkomster                             | 0            | 0                      | 0                              | <b>0</b>     |

Delårsbokslutet visar ett underskott om 6,8 mnkr för perioden januari t.o.m. augusti samtidigt som prognosen för årsutfallet visar på ingen avvikelse mot budget. Av underskottet kan ca 4,0 mnkr av hänföras till att resultatenheterna inom förskolan överskrider sina årsbudgetar och därför kommer att använda motsvarande belopp ur sina resultatfonder och dessa ingår inte redovisningen av delårsbokslutet. Resterande del beror på att kostnaderna under första halvåret varit högre än vad de förväntas att bli under resten av året, både inom individ och familjeomsorg och äldreomsorg.

## Kostnadsutveckling

| Mnkr                        | T2 2011      | T2 2012      | Ökning / minskning 11-12 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------------------|
| <b>Kostnader</b>            |              |              |                          |
| Personalkostnader           | 254,2        | 250,6        | -3,6                     |
| Hyrer, lokalkostnader       | 69,4         | 72,6         | 3,2                      |
| Ekonomiskt bistånd          | 14,6         | 15,6         | 1,0                      |
| Entreprenader               | 325,9        | 358,2        | 32,4                     |
| Inhyrd personal             | 0,5          | 2,3          | 1,8                      |
| Övriga kostnader            | 52,3         | 52,7         | 0,5                      |
| <b>Totalt</b>               | <b>716,8</b> | <b>752,0</b> | <b>35,2</b>              |
| <b>Intäkter</b>             |              |              |                          |
| Taxor och avgifter          | 21,3         | 23,4         | 2,1                      |
| Hysesintäkter               | 23,8         | 23,8         | 0,0                      |
| Bygglov och markupplåtelser | 0,0          | 0,0          | 0,0                      |
| Bidrag och ersättningar     | 23,7         | 15,9         | -7,8                     |

|                 |              |              |             |
|-----------------|--------------|--------------|-------------|
| Försäljningar   | 33,1         | 35,0         | 1,9         |
| Övriga intäkter | 10,2         | 9,5          | -0,8        |
| <b>Totalt</b>   | <b>112,1</b> | <b>107,5</b> | <b>-4,6</b> |
| <b>Netto</b>    | <b>604,6</b> | <b>644,5</b> | <b>39,8</b> |

De totala kostnaderna har ökat med 35,2 mnkr (5%) jämfört med motsvarande period 2011. Personalkostnaderna har minskat med 3,6 mnkr (1%). Till följd av verksamhetsövergångar inom funktionsnedsättning har personalkostnaderna minskat med 16,5 mnkr. Detta uppvägs av en utökning av personalkostnaderna inom förskolorna med 11,2 mnkr. Pga det svåra rekryteringsläget inom förskolan har kostnaderna för tillfälligt inhyrd personal ökat med 1,8 mnkr (400%). Lokalkostnaderna har ökat med 3,2 mnkr (5%). Ökningen beror till störst del på en nyöppnad förskola, men också på hyreshöjningar inom övriga verksamheter. Kostnaden för ekonomiskt bistånd har ökat med 1 mnkr (7%) till följd av den försämrade konjunkturen. Kostnaden för entreprenader har ökat med 32,4 mnkr (10%) vilket kan förklaras av ett ökat antal vård dygn, 5-6% inom många verksamheter, liksom ökade priser, inom såväl äldreomsorgen och omsorg för personer med funktionsnedsättning. Övriga kostnader har ökat med 0,5 mnkr (1%).

De totala intäkterna har minskat med 4,6 mnkr (4%). Taxor och avgifter har ökat med 2,1 mnkr eller 10%. Detta beror på ett ökat antal barn hos förskolan samt på höjda avgifter för hemtjänst hos äldreomsorgen. Hyresintäkterna är de samma som under motsvarande period 2011.

Minskningen av bidrag på 7,8 mnkr (33%) förklaras främst av en minskning av LASS-intäkter. Intäkter från försäljningar har ökat 1,9 mnkr (6%) i förhållande till motsvarande period förra året med den största ökning i försäljning av vård- och omsorgsboenden i äldreomsorg. Övriga intäkter har minskat med 0,8 mnkr (8%).

## Övrigt

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Stadsdelsnämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att bland annat utveckla och utöka arbetet med lean. Lean är en filosofi och ett förhållningssätt för att på ett strukturerat sätt arbeta för ökad kvalitet, ökad effektivitet och ökad arbetsglädje.

Samtliga verksamheter arbetar med lean i syfte att skapa en effektiv och flexibel organisation med smidiga arbetsprocesser. Mer än hälften av alla



medarbetare har haft en leanprocess på sin arbetsplats och varit delaktiga i förbättringsarbete. Majoriteten av lean-processerna leds av internt utbildade leanhandledare. På flera enheter finns leantavlor som ett stöd i arbetet med ständiga förbättringar. Exempel på resultat av leanprocesser är dels en gemensam aktexpedition på socialtjänstavdelningen som inrättats för ökad rättssäkerhet och effektivitet, dels förenklade arbetsrutiner på beställarenheten för äldreomsorg.

Förvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen så att den äldre upplever trygghet med de insatser som ges. Uppföljningsarbetet sker både på individ- och verksamhetsnivå. Förvaltningen begär också månadsvis in avvikelserapportering från vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad. Vasen och Väderkvarnen följs upp under hösten 2012. Oanmälda besök har genomförts på samtliga vård- och omsorgsboenden i stadsdelen vid olika tidpunkter på dygnet.

Inom förskoleverksamhetens pedagogiska verksamhet ska alla medarbetare ha genomgått praktisk IT- och mediekompetens (PIM) innan årets slut. Utifrån den kompetensutvecklingen blir medarbetarna säkrare att använda IT som ett pedagogiskt verktyg och kommunikationen med de digitala medierna får en kvalitetshöjning. Denna tydligare kommunikation mellan bl. a föräldrar och verksamhet, medarbetare och ledning leder till ett gott samarbete mellan alla parter.

| KF:s indikatorer                                                                                  | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål         | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|---------------------|--------|
| Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)                                   |                  |               | 3,7 %  | minska              | 2012   |
|  Uppfylls helt |                  |               |        |                     |        |
| Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)                                              | 4 st             |               | 5 st   | tas fram av nämnden | 2012   |
|                |                  |               |        |                     |        |
| Kommentar:<br>En enhet kunde inte delata på grund av organisationsförändringar.                   |                  |               |        |                     |        |

#### NÄMNDMÅL:

**Alla verksamheter som nämnden finansierar är effektiva.**

 Uppfylls helt

| Nämndens indikatorer                                                                                                     | Periodens utfall | Prognos helår | Årsmål | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|--------|--------|
|  Andel medarbetare som arbetar med lean | 59,95 %          |               | 50 %   | 2012   |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                             | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Förvaltningen fortsätter utveckla uppföljningen av externa och interna utförare.                               | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Uppmuntra och inspirera de verksamheter vi finansierar till att arbeta med ständiga förbättringar enligt lean. | 2011-01-01 | 2013-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

### Med hjälp av IT utvecklas verksamhet, kommunikation och samarbete.

 Uppfylls helt

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                    | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Anställda från samtliga verksamhetsområden erbjuds IT-utbildning.                                   | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Budget- och skuldrådgivning deltar i utveckling av webbaserade lösningar.                           | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Förankra relevanta riktlinjer och säkerställa att dessa följs                                       | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Inventera möjligheten att göra digitala utskick till nämnden                                        | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Inventera stadens IT-erbjudanden för att säkerställa att förvaltningen använder dessa på bästa sätt | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Socialpsykiatrien deltar i utvecklingsarbete att använda ipad vid uppföljning av insats.            | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |

| Nämndens aktiviteter                                                                                                                                                                                        | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Socialtjänsten ansöker tillsammans med socialförvaltningen om projektmedel för att utveckla socialtjänstens arbete online | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Strategi och handlingsplan för IT och telefoni tas fram.                                                                  | 2012-01-01 | 2012-02-29 |           |
|  Säkerställa att alla medarbetare får utbildning efter behov och kunskap om program som verksamheten använder.             | 2012-01-01 | 2012-12-31 |           |
|  Utbildningar i officepaketet genomförs.                                                                                   | 2011-01-01 | 2011-05-31 |           |

## Synpunkter och klagomål

Stadsdelsnämnden har antagit en policy för synpunkts- och klagomålshantering. Policyn innebär bl.a. att det ska vara lätt att lämna synpunkter och klagomål och att den som klagar eller lämnar en synpunkt ska få återkoppling från förvaltningen inom 14 arbetsdagar. I de fall synpunkterna eller klagomålen berör verksamheter på entreprenad kontaktar förvaltningen den berörda utföraren, överlämnar klagomålet/synpunkten och begär en skriftlig återkoppling av vidtagna åtgärder.

Driftsfel, exempelvis trasiga papperskorgar i en park, rapporteras till Stockholms stads driftscentral, som vidarebefordrar anmälan till entreprenören för åtgärd. Dessa anmälningar redovisas ej i synpunkts- och klagomålsdiariet.

Staden har infört en ny förenklad e-tjänst för synpunkts- och klagomålshantering, "Tyck till". Förutom att underlätta för medborgarna att framföra synpunkter och klagomål är tanken att e-tjänsten ska underlätta sammanställning och statistikhantering inom staden.

Under perioden 1 maj - 31 augusti har sammanlagt 39 synpunkter och klagomål registrerats.

*Parkmiljö* har 69 registrerade synpunkter och klagomål som bl.a. gäller synpunkter på boulbanan i Vasaparken, trasiga lekredskap, underhåll och nedskräpning.

*Äldreomsorgen*, som är nämndens största verksamhetsområde, har 25 registrerade synpunkter och klagomål. Dessa gäller bl.a. brister i utförande av hemtjänstinsatser och klagomål på vård- och omsorgsboenden.

*Förskole- och fritidsverksamheten* har 5 registrerade synpunkter och klagomål som bl.a. gäller personalsituationen på en förskola och egna utlägg för förskolebarns utflykter.



*Socialtjänstavdelningen* har ett registrerat klagomål som gäller handläggningen av enskilt ärende vid försörjningsstödsenheten.

**Bilagor**

Bilaga 1 Blanketter till SLK

Bilaga 2-4 Diagram äldreomsorg och försörjningsstöd 2012

Bilaga 5 Volym 2012

Bilaga 6 Delårsbokslut